

Negociación y resolución de conflictos

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos necesarios referentes al origen de los conflictos en las organizaciones y las estrategias necesarias para la resolución de conflictos, así como utilizar la negociación en la resolución de conflictos.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONFLICTO, TIPOS Y CAUSAS

Definición y naturaleza del conflicto.

Tipos de conflictos.

- Conflicto unilateral
- Conflicto bilateral.

Causa del conflicto.

- Subyacente.
- Personal o estructural

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES PERSONALES PARA AFRONTAR CONFLICTOS.

Proceso de comunicación y concepto de habilidades sociales.

Habilidades necesarias para afrontar un conflicto.

- Establecimiento de un modelo de las habilidades sociales.

Habilidades comunicativas y sociales para la resolución de conflictos.

- Procesos psicológicos que sustentan la habilidad social.
- Elementos o componentes de las habilidades sociales.
- Asertividad, escucha activa y negociación.
- Entrenamiento en habilidades sociales.

Técnicas para la resolución de conflictos y respuestas agresivas.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA NEGOCIACIÓN

Tipos de negociación.

- La negociación distributiva
- La negociación integrativa.

Proceso negociador

- Preparación.

- Antagonismo.
- Aceptación del marco común.
- Presentación de alternativas.
- Cierre.